

	ООО «Ай Ти Скан»	
	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла WMS «Проксима-Склад», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	Ред. № 1.0

ООО «Ай Ти Скан»

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА WMS «ПРОКСИМА-СКЛАД», В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

	ООО «Ай Ти Скан»	
	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла WMS «Проксима-Склад», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	Ред. № 1.0

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	3
1.1	Настройка WMS «Проксима-Склад»	3
1.2	Техническая поддержка пользователей	3
1.3	Проведение модернизации WMS «Проксима-Склад»	3
2	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	4
2.1	Персонал, обеспечивающий работу WMS «Проксима-Склад»	4
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4

	ООО «Ай Ти Скан»	
	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла WMS «Проксима-Склад», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	Ред. № 1.0

1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла программы для WMS «Проксима-Склад» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка WMS «Проксима-Склад» (первичная и в процессе эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации WMS «Проксима-Склад».

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования WMS «Проксима-Склад» и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования WMS «Проксима-Склад» (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

1.1 Настройка WMS «Проксима-Склад»

Первичная настройка производится на этапе внедрения WMS «Проксима-Склад».

Актуализация настроек WMS «Проксима-Склад» осуществляется администраторами WMS «Проксима-Склад» в процессе её эксплуатации или в рамках договора технической поддержки.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов WMS «Проксима-Склад» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации WMS «Проксима-Склад» через систему отслеживания заявок «Request Tracker» (<http://rt.itscan.ru/>)

В рамках технической поддержки WMS «Проксима-Склад» оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке WMS «Проксима-Склад»;
- Помощь в настройке и администрировании WMS «Проксима-Склад»;
- Помощь в установке обновлений WMS «Проксима-Склад»;
- Пояснение функционала WMS «Проксима-Склад», помощь в эксплуатации;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям WMS «Проксима-Склад».

1.3 Проведение модернизации WMS «Проксима-Склад»

WMS «Проксима-Склад» регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации WMS «Проксима-Склад» осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы), которые предоставляются в рамках договора технической поддержки или обновления Системы.

	ООО «Ай Ти Скан»	
	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла WMS «Проксима-Склад», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	Ред. № 1.0

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию WMS «Проксима-Склад», оставив заявку по усовершенствованию в системе отслеживания заявок «Request Tracker» (<http://rt.itscan.ru/>).

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Выявление ошибок в функционировании WMS «Проксима-Склад»;
- Исправление ошибок, выявленных в функционировании WMS «Проксима-Склад»;
- Прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в WMS «Проксима-Склад», оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация WMS «Проксима-Склад» по заявкам конечного пользователя;
- Модернизация WMS «Проксима-Склад» в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Предоставление конечному пользователю новых версий WMS «Проксима-Склад», выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление конечному пользователю неисключительных прав пользования новыми версиями WMS «Проксима-Склад», выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

2.1 Персонал, обеспечивающий работу WMS «Проксима-Склад»

Пользователи WMS «Проксима-Склад» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с WMS «Проксима-Склад» пользователю необходимо пройти обучение и изучить документ «Руководство пользователя: Оператор WMS».

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие WMS «Проксима-Склад», должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- Знание функциональных возможностей WMS «Проксима-Склад» и особенностей работы с ними;

	ООО «Ай Ти Скан»	
	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла WMS «Проксима-Склад», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	Ред. № 1.0

- Навыки работы с MS SQL Server;
- Умение написания запросов на Transact SQL;
- Навыки работы с серверным оборудованием.